

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN  
(Studi Pada Konsumen CV. MAXIMA GLOBAL)**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**NAMA : GIGIH OCTAVIANTO  
NIM : 07610178**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2014**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI PADA KONSUMEN CV. MAXIMA GLOBAL)**

Oleh :

**Gigih Octavianto**  
07610178

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 12 Agustus 2014

Pembimbing I,



**Dra. Sri Nastiti A., M.M.**

Pembimbing II,



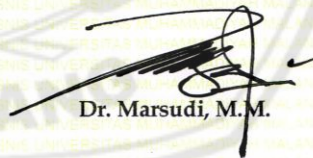
**Drs. Eko Handayanto, M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



**Dr. Nazaruddin Malik, M.Si.**

Ketua Jurusan,



**Dr. Marsudi, M.M.**



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA KONSUMEN CV. MAXIMA GLOBAL)

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Gigih Octavianto

NIM : 07610178

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 12 Agustus 2014 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Drs. Noor Aziz., M.M.

Penguji II : Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Penguji III : Drs. Eko Handayanto, M.M.

Penguji IV : Dra. Sri Nastiti A., M.M.

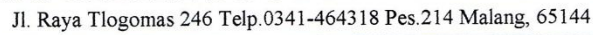
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Dr. Nazaruddin Malik, M.Si.

Dr. Marsudi, M.M.





## **SURAT PERNYATAAN**

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Gigih Octavianto  
NIM : 07610178  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

### **Universitas Muhammadiyah Malang**

Dengan ini menyatakan sebenar-benarnya bahwa :

1. Tugas Akhir dengan judul “ ANALISIS KEPUASAAN TERHADAP LOYALITAS (Studi Pada Konsumen CV Maxima Global) adalah hasil karya saya, dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademiuk di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, baik sebagian atau keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.
2. Apabila Ternyata di dalam Tugas Akhir ini dapat dilakukan unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN. Serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas Akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTI NON EKSklusif.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 20 Agustus 2014

**Gigih Octavianto**

## **ANALISIS KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS (Studi Pada Konsumen CV. MAXIMA GLOBAL)**

**Gigih Octavianto**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang**

**Email : [Gigihoctavianto@yahoo.co.id](mailto:Gigihoctavianto@yahoo.co.id)**

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh antara kepuasan terhadap loyalitas konsumen produk yang ditawarkan oleh CV. Maxima Global dan 2) Untuk mengetahui variabel kepuasan yang mempunyai pengaruh dominan terhadap loyalitas konsumen produk yang ditawarkan oleh CV. Maxima Global.

Jenis penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian *survey* dengan populasi dalam penelitian ini adalah konsumen CV. Maxima Global. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara kepuasan terhadap loyalitas konsumen produk yang ditawarkan oleh CV. Maxima Global.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan terhadap loyalitas konsumen produk merek Lenovo yang ditawarkan oleh CV. Maxima Global. Variabel *estetika* mempunyai pengaruh dominan terhadap loyalitas konsumen produk merek Lenovo yang ditawarkan oleh CV. Maxima Global.

***Kata Kunci: Kepuasan dan Loyalitas Konsumen***

## **SATISFACTION ANALYSIS OF LOYALTY (Study On Consumer CV. MAXIMA GLOBAL)**

**Gigih Octavianto**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang**

**Email : [Gigihoctavianto@yahoo.co.id](mailto:Gigihoctavianto@yahoo.co.id)**

### **ABSTRACT**

The purpose of this study is 1) To determine the effect of satisfaction on consumer loyalty products offered by CV. Maxima Global and 2) To know the satisfaction variable that has a dominant influence on consumer loyalty products offered by CV. Maxima Global.

Type of research that do this is survey research with population in this research is consumer of CV. Maxima Global. Data analysis techniques used in this study is multiple linear regreis analysis used to determine the effect of satisfaction on consumer loyalty products offered by CV. Maxima Global.

Based on the results of research and discussion by using multiple linear regression analysis that has been done then it can be concluded that there is influence between satisfaction on consumer loyalty Lenovo brand products offered by CV. Maxima Global. Aesthetic variables have a dominant influence on consumer loyalty of Lenovo brand products offered by CV. Maxima Global.

***Keywords:* Consumer Satisfaction and Loyalty**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat serta hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS (Studi Pada Konsumen CV. MAXIMA GLOBAL)”** disusun untuk memenuhi serta melengkapi syarat memperoleh gelar Kesarjanaan di bidang Ekonomi, program studi Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis berusaha memberi sebaik mungkin namun demikian, penulis menyadari akan kemampuan dan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis. Sehingga masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Marsudi, MSi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang



3. Drs. Eko Handayanto, MM, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah sudi meluangkan waktunya untuk mengoreksi serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan skripsi ini.
4. Dra. Sri Nastiti Andharini, MM, selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang penuh kesabaran telah memberikan bimbingan serta petunjuk hingga selesainya penulisan skripsi ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini baik materiil maupun spirituil.

Akhirnya segala amal baik yang telah mereka berikan kepada penulis semoga mendapat balasan dari Allah SWT. dan penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Malang, 20 Agustus 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KARTU KENDALI DAN KONSULTASI .....	iii
SURAT PERNYATAN .....	iv
ABSTRAK (INDONESIA) .....	v
ABSTRAK (INGGRIS) .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
 <b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Penelitian Terdahulu.....	5
B. Landasan Teori .....	7
1. Kepuasan Pelanggan .....	7
2. Loyalitas Konsumen.....	12
3. Kerangka Pikir Penelitian .....	17
4. Hipotesis Penelitian.....	18
 <b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Subyek Penelitian.....	23
B. Jenis Penelitian.....	23
C. Jenis Data .....	23
D. Populasi dan Sampel .....	24
E. Teknik Pengumpulan Data .....	25
F. Definisi Operasional Variabel.....	26
G. Teknik Pengukuran Data.....	28
H. Uji Instrumen.....	29
I. Metode Analisis Data .....	31
 <b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	33
B. Hasil Uji Instrumen .....	34
1. Uji Validitas.....	35
2. Uji Reliabilitas .....	39

C. Gambaran Karakteristik Responden.....	40
1. Jenis Kelamin Responden.....	41
2. Jenis Pekerjaan Responden.....	41
3. Tingkat Pendapatan Per Bulan Responden.....	42
4. Tingkat Usia Responden.....	43
5. Tingkat Pendidikan Terakhir Responden .....	44
D. Diskripsi Jawaban Responden.....	45
E. Analisis Data dan Pembahasan .....	56

## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	66
B. Saran .....	66

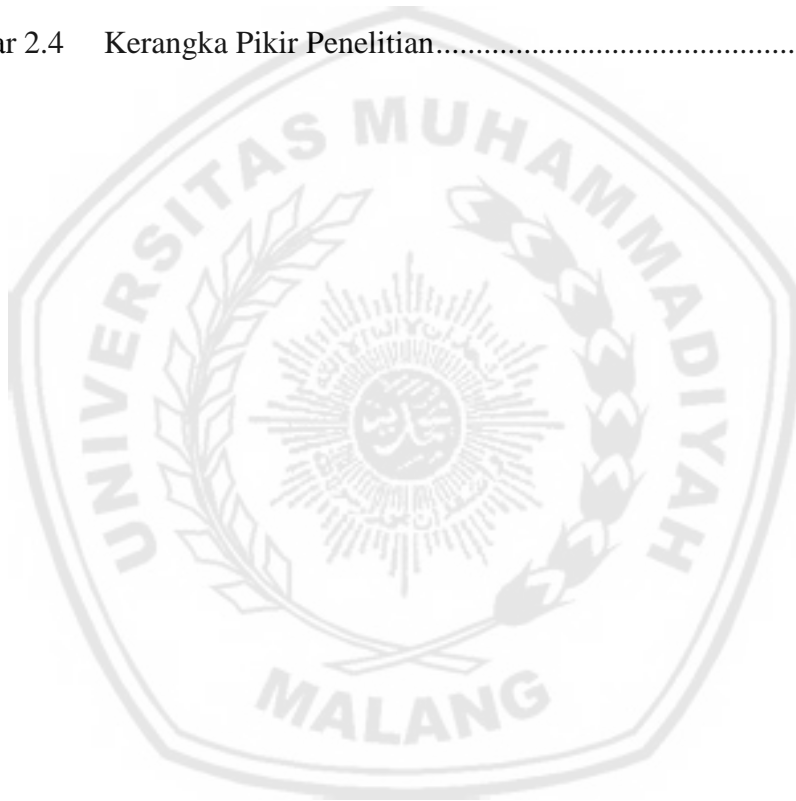
## **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Kepuasan/ Ketidakpuasan Pelanggan .....	9
Gambar 2.2 Kategori Pola Pembelian dan Urutan Merk .....	13
Gambar 2.3 Piramida Loyalitas.....	16
Gambar 2.4 Kerangka Pikir Penelitian.....	18







Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	49
Tabel 4.18 Perbandingan Antara Nilai $t_{hitung}$ Dengan $t_{tabel}$ .....	56



## **DAFTAR LAMPIRAN**

### Lampiran

1. Daftar Pertanyaan
2. Skor Jawaban Responden
3. Hasil Distribusi Frekuensi
4. Hasil Uji Validitas
4. Hasil Uji Reliabilitas
5. Hasil Analisis Regresi Linier



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin SE, Melly. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Niaga, TBK.*
- Azwar, Saifuddin. 2002. *Reliabilitas Dan Validitas.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Engel, James F, and, Blackwell, Roger D. 1994. *Perilaku Konsumen, Edisi Keenam, Jilid I.* Jakarta : Binarupa.
- Furwanti, Alvi dkk. 2009. *Analisis Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) Terhadap Pelayanan Hypermart Pekanbaru. Jurnal Ekonomi Vol. 17, No. 2, Agustus.*
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS.* Semarang : Badan penerbit universitas diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Statistik, jilid 2.* Yogyakarta : Andi.
- Indriantoro, Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama.* Yogyakarta : BPFE.
- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Julius, Yosandi. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja DI&NBSP ; Supermarket. Akreditasi No.110/DIKTI/KEP/2009.*
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian (Edisi Pertama).* Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Jilid Satu, Edisi Ketigabelas.* Jakarta : erlangga.
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan Implementasi Dan Pengendalian Alih Bahasa Oleh Jaka Wasana, Jilid 2.* Jakarta : Prenhallindo. 99
- \_\_\_\_\_. 1994. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Dalam Lupiyoadi. 2001. Jakarta : Salemba Empat.



- \_\_\_\_\_. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan Implementasi dan Kontrol* alih bahasa oleh Hendra Teguh, Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan). Jilid I. PT Indeks Kelompok* Jakarta : Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nurlistiya, Wahyu. 2012. *Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Nav Karaoke Cabang Depok*.
- Parasuraman, Et, al., (1988), Zeithmal and Bitner (1996), *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol 4, No I, Hal 55-56*.
- Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Edisi Kedua*. Yogyakarta : Konsorsium Rumah Sakit Jateng-DIY.
- Sugiyono. 2004. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Metodologi Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Supranto, J. 1997. *Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andy Offset.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyu Media Publishing.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.
- Tse and Wilton. 1988. *Models Of Consumer Satisfaction Formation : An Extention. Journal Of Marketing Reaserch*, Vol. 25, pp. 204-212, 1988. 100
- Umar, Husein. 2003. *Studi Kelayakan Dalam Bidang Jasa, Cetakan Pertama*. Jakarta : Gramedia.

- Wahono, Erlin & Subagyo, Hartono. 2013. *Analisis Pengaruh Retail Mix Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Calais Grand City Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol.1, No.1, (2013) 1-9*.
- Windarti, Ayu.O. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BNI (Persero) Tbk. KCU Palembang*. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi. Vol. 2 No.1 Januari 2012*.
- Winardi. 1991. *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Bandung : MandarMaju.
- Yamit, Zulian, 2002, *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa, Edisi Pertama, Cetakan Kedua*. Yogyakarta : Ekonisia.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yudhy, Ferry SE dan Dr. E. Susy Suhendra. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit*.
- Yuliarni, N.N. & Riyasa, P. 2007. *Analisis Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap PDAM Kota Denpasar*. *Bulletin Studi Ekonomi, Vol.12, No.1*
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*. The Free Press A Division of MacMillan, Inc. New York-Oxford-Sidney.